

AI Act - Hoe onze AI werkt - Nederlands

Medische informatie toegankelijk en begrijpelijk maken voor iedereen

Je gebruikt AI

Wanneer je de Ditto-app gebruikt, werk je met kunstmatige intelligentie (AI) technologie. Deze helpt complexe medische informatie omzetten naar taal die je kunt begrijpen. Deze pagina legt uit hoe onze AI precies werkt, wat het wel en niet kan doen, en hoe we jouw informatie veilig houden.

Belangrijk: Onze AI is een handige assistent, geen dokter. Het geeft nooit medisch advies, diagnoses of behandelingsaanbevelingen. We nemen de kwaliteit van onze AI zeer serieus, maar net als mensen kan het fouten maken. Blijf altijd kritisch over wat je ontvangt en check het.

Bij Ditto gebruiken we AI verantwoord en volgens alle regels. Dit document volgt Artikel 50 van de EU AI-wet om je te helpen begrijpen hoe je met AI werkt.

Wat onze AI doet

AI is slimme technologie die taken kan doen die normaal menselijke intelligentie nodig hebben. Bij Ditto gebruiken we AI voor drie hoofdtaken:

Medische gesprekken uitschrijven: van geluidsopname naar geschreven tekst

Begrijpelijke samenvattingen maken: een transcript of document samenvatten zodat je het snapt

Vertalen: samenvattingen omzetten naar de taal die je het beste begrijpt

Medische gesprekken uitschrijven

Wat er gebeurt: Als je een gesprek met je dokter opneemt, zet onze AI het geluid om naar geschreven tekst.

Zo werkt het:

- Je opname wordt opgeslagen op je apparaat
- Het geluid wordt tijdelijk naar Azure gestuurd (Zweden Centraal EU regio) waar we het meeste werk doen. Je data wordt versleuteld tijdens transport
- Van daaruit sturen we het versleutelde geluid naar onze partner Juvoly. Dit is een NEN-gecertificeerd Nederlands bedrijf met servers in Nederland. Hun Grutto AI zet het geluid om

naar een nauwkeurige tekst. Ze sturen dit terug naar Ditto, altijd versleuteld

- De opname wordt meteen weggegooid uit het systeem van Ditto en Juvoly na het uitschrijven
- Een extra opruimproces zorgt dat er geen opnames achterblijven in Azure
- De uitgeschreven tekst komt terug naar je apparaat en wordt daar opgeslagen
- Je originele geluidsopname blijft gewoon op je apparaat

Wat je krijgt: Een complete uitgeschreven versie van je medische gesprek die je makkelijk kunt lezen en delen.

Begrijpelijke samenvattingen maken

Wat er gebeurt: Onze AI leest medische gesprekken en documenten en maakt er heldere samenvattingen van.

Zo werkt het:

- Je document wordt veilig naar Azure gestuurd voor AI-verwerking (Zweden Centraal EU regio)
- De AI leest en begrijpt je medische tekst of document
- Het schrijft alles om in eenvoudige, duidelijke taal op B1-niveau
- We controleren de kwaliteit op meerdere manieren. Als het niet goed genoeg is, krijg je geen resultaat
- Voor het ontwikkelen van onze AI gebruiken we alleen onze eigen data en neppe testdata, nooit jouw echte gegevens. We testen offline samen met patiënten, dokters en AI-experts

Wat je krijgt: Medische informatie uitgelegd in gewone taal die logisch is voor jou en je familie.

Vertalen

Wat er gebeurt: Onze AI neemt samenvattingen in de ene taal en zet ze om naar een andere.

Zo werkt het:

- De AI leest je samenvatting op patiëntniveau
- Het herkent de context en huidige taal
- Het maakt een vertaling in de taal die jij hebt gevraagd

Wat je krijgt: Je samenvatting in de taal die het beste werkt voor jou en je familie.

Wat onze AI niet kan doen

Geen medisch advies

- Onze AI vertelt je nooit welke medische beslissingen je moet nemen

- Het stelt nooit diagnoses of geeft behandelingsadvies
- Het vervangt nooit gesprekken met je dokter
- Het geeft nooit hulp bij medische noodgevallen

Niet altijd perfect

- AI kan soms fouten maken bij uitschrijven of vertalen
- Ingewikkelde medische situaties worden misschien niet perfect weergegeven
- Medische termen kunnen soms te veel of te weinig versimpeld worden

Geen beslissingen nemen

- Onze AI verwerkt alleen informatie
- Het maakt geen medische beoordelingen
- Het bepaalt niet wat het belangrijkste is voor jouw gezondheid
- Het geeft geen persoonlijke medische aanbevelingen

Hoe we jouw informatie veilig houden

Data beschermen en verwerken

- Opnames worden opgeslagen op je apparaat, niet permanent in de cloud
- AI-verwerking uploadt tijdelijk data naar Azure met goede beveiliging
- Opnames worden automatisch weggegooid uit Azure na verwerking
- Een extra opruimproces zorgt dat er geen opnames achterblijven in Azure-systemen
- We volgen strikte Europese privacywetten (AVG/GDPR)

Jouw data, jouw controle

- Je opnames staan op je apparaat - jij bepaalt wanneer je ze bewaart of weggooit
- AI-gemaakte inhoud staat op je apparaat - jij bepaalt wanneer je het bewaart of weggooit
- We gooien nooit automatisch iets weg van jouw apparaat
- Er wordt niks permanent opgeslagen in Azure of andere cloudsystemen
- Als je de app weggooit, verdwijnen je gegevens ermee

Sterke beveiliging

- Jouw informatie wordt versleuteld bij opslag en verzending
- Alleen jij en mensen die jij kiest kunnen je AI-samenvattingen zien
- We gebruiken professionele beveiligingssystemen

Kwaliteitscontrole

- LLM-as-a-judge systemen beoordelen of inhoud goed en gepast is
- Offline tests controleren veiligheidsmethoden met testdata (geen gebruikersdata)
- Continue monitoring checkt of kwaliteitssystemen goed werken
- Je kunt altijd melden als iets niet klopt

Jouw controle over AI

Jij beslist

- **Analytics controle:** Je kunt uitschakelen dat we gebruiksgegevens verzamelen via app privacy-instellingen
- **Data wissen:** Verwijder opnames en alle AI-inhoud via de app interface (alle gebeurtenisinformatie wissen)
- **Eerste toestemming:** Je regelt je toestemming tijdens app setup met duidelijke info over hoe we data gebruiken
- **Data blijft van jou:** Alles wordt opgeslagen op je apparaat onder jouw controle

Jouw rechten

- **Weten wanneer AI wordt gebruikt:** We markeren alle AI-gemaakte inhoud duidelijk
- **Toegang tot je data:** Bekijk alles wat onze AI voor je heeft gemaakt
- **Fouten verbeteren:** Vraag ons om fouten in AI-inhoud te repareren
- **Uitleg krijgen:** Vraag hoe onze AI jouw specifieke informatie heeft verwerkt
- **Feedback geven:** Je kunt altijd feedback geven op ontvangen AI-output

De technologie achter onze AI

Azure + GPT-4o (taal en redeneren)

We gebruiken Microsoft Azure OpenAI Service met GPT-4o voor kerntaken. Voordelen:

- Geavanceerde mogelijkheden voor maken en begrijpen van tekst
- Professionele beveiliging, compliance en bescherming
- Data-isolatie per klant; input/output wordt niet gebruikt om Microsoft/OpenAI basismodellen te trainen
- Versleuteling tijdens opslag en transport, plus identiteits- en netwerkcontroles
- Ingebouwde veiligheidsfiltering en misbruikmonitoring
- Ondersteuning voor zorgcompliance (bijv. via goede contracten/configuraties)

Juvoly / Grutto (spraak-naar-tekst)

We gebruiken Juvoly's Grutto (V3) voor spraaktranscriptie, speciaal in medische context.

Belangrijke features:

- Getraind op medische spraak en woordenschat voor betere nauwkeurigheid
- Volledig gehost in Nederlandse datacenters (eigen infrastructuur)
- Zeer snel en energiezuinig (bijv. ~40x sneller, minder energie dan vergelijkbare modellen)
- Nul bewaring van ruwe audio of transcripten; leert niet van gebruikersgesprekken
- Geïntegreerd en gecertificeerd voor Nederlandse huisartsenpraktijken

Langfuse (monitoring en optimalisatie)

We gebruiken Langfuse om onze AI-workflows te monitoren, debuggen en verfijnen - zonder gebruikersidentificeerbare inhoud op te slaan. Hoogtepunten:

- Legt interne technische traces vast: API-calls, latencies, token gebruik, tool aanroepen, en meer
- Geeft inzicht in prestatieknelpunten, foutpatronen, kosten/latency trade-offs, en versie regressies
- Geen gebruikersdata bewaring - alleen geanonimiseerde metadata wordt opgeslagen; persoonlijk identificeerbare inhoud wordt uitgesloten of gemaskeerd
- Ondersteunt sterke governance op databewaring en privacy

Hoe we kwaliteit waarborgen

Voor AI-verwerking:

- Je data wordt veilig verwerkt met professionele Azure-infrastructuur
- We gebruiken beveiligde, versleutelde verbindingen
- We controleren dat je inhoud geschikt is voor AI-verwerking

Tijdens AI-verwerking:

- Onze AI volgt strikte richtlijnen over medische inhoud
- Het krijgt instructies om te schrijven op B1 Nederlands taalniveau voor toegankelijkheid
- Het is geprogrammeerd om geen medisch advies te geven
- Het richt zich alleen op het begrijpelijker maken van bestaande informatie

Na AI-verwerking:

- LLM-as-a-judge systemen evalueren inhoudskwaliteit en geschiktheid

- Offline evaluatie controleert veiligheidsmethoden met ground truth data (geen gebruikersdata)
- Taalvalidatie bevestigt dat B1 Nederlands toegankelijkheidsdoelen worden behaald
- We gebruiken je feedback om toekomstige verwerking te verbeteren

Transparantie en vertrouwen

Open over AI-gebruik

- We verbergen nooit dat je met AI werkt
- Alle AI-gemaakte inhoud wordt duidelijk gelabeld
- We leggen uit wat onze AI wel en niet kan

Continue verbetering

- We volgen hoe goed onze AI presteert
- We lossen problemen op wanneer ze voorkomen
- We updaten onze systemen op basis van gebruikersfeedback
- We blijven bij met de nieuwste AI-veiligheidspraktijken

Juridische compliance

Ons AI-systeem voldoet aan:

- EU AI Act (geclassificeerd als Beperkt Risico AI Systeem)
- AVG/GDPR privacy regelgeving
- Nederlandse zorgverlening privacy wetten
- Medisch hulpmiddel regelgeving (onze AI is geen medisch hulpmiddel)

Samenwerken: jij, je dokter, en onze AI

Jouw rol

- Gebruik AI-samenvattingen als startpunt voor begrip
- Bespreek belangrijke medische beslissingen altijd met je zorgverlener
- Meld fouten of zorgen die je opmerkt
- Bewaar je originele medische documenten en opnames als hoofdbronnen

De rol van je dokter

- Blijft je hoofdbron van medisch advies en zorg
- Kan AI-samenvattingen bekijken als je ervoor kiest ze te delen
- Neemt alle medische beslissingen op basis van hun professionele oordeel

- Kan je helpen medische informatie te begrijpen, met of zonder AI-hulp

De rol van onze AI

- Helpt je medische informatie makkelijker begrijpen
- Bespaart tijd door leesbare samenvattingen te maken
- Maakt medische documenten toegankelijker voor jou en je familie
- Ondersteunt betere communicatie over je gezondheid

Vragen en ondersteuning

Veelgestelde vragen

V: Wordt mijn informatie gebruikt om AI-modellen te trainen? A: Nee. Je persoonlijke gezondheidsinformatie wordt nooit gebruikt om AI-modellen te trainen of verbeteren. Dit staat duidelijk vermeld tijdens app setup en valt onder je toestemming. We gebruiken je data alleen om je transcripties, samenvattingen en vertalingen te geven.

V: Kan ik AI-samenvattingen vertrouwen? A: Onze AI-samenvattingen zijn ontworpen om nuttig en nauwkeurig te zijn, maar ze moeten je originele medische documenten en gesprekken met zorgverleners aanvullen, niet vervangen.

V: Wat als de AI een fout maakt? A: Je kunt fouten melden via onze app, en we onderzoeken het. Raadpleeg altijd je originele medische documenten en consulteer je zorgverlener als je inconsistenties opmerkt.

V: Kunnen familieleden AI-gemaakte inhoud zien? A: Alleen als je er specifiek voor kiest om het met hen te delen. Je hebt volledige controle over wie je AI-verwerkte informatie ziet.

Hulp krijgen

- Technische problemen: support@ditto.care
- Privacy vragen: privacy@ditto.care
- AI-specifieke zorgen: privacy@ditto.care
- Algemene vragen: info@ditto.care

Onze belofte aan jou

We geloven dat het begrijpen van je gezondheidsinformatie een basisrecht is. Onze AI-technologie is ontworpen om:

- Je te versterken met begrijpelijke gezondheidsinformatie
- Je privacy te beschermen met de hoogste beveiligingsstandaarden
- Je relatie met zorgverleners te ondersteunen

- Je controle te geven over je eigen gezondheidsdata
- Transparant te zijn over hoe onze technologie werkt

Onthoud: Jij hebt altijd de controle. Onze AI is een hulpmiddel om je te helpen je gezondheidsinformatie beter te begrijpen, maar jij neemt alle beslissingen over je zorgverlening samen met je medische zorgverleners.

Laatst bijgewerkt: 25 september 2025

Over Ditto Care: We zijn een Nederlands zorgverlening technologiebedrijf dat zich inzet om medische informatie toegankelijk en begrijpelijk te maken voor iedereen, met de hoogste privacy- en beveiligingsstandaarden.

Vragen over deze pagina? Neem contact met ons op via support@ditto.care